

EFEKTIVITAS LAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA  
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN KUTAI TIMUR

*Edy Siswanto, Titin Ruliana, Imam Nazarudin Latif*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Widy.edy09@gmail.com

**ABSTRAKSI**

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa tingkat efektivitas dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur, diadakan penelitian langsung ke lapangan dengan landasan teori *gap*, yakni dengan Metode *Importance and Performance Analysis*.

Alat analisis dari penelitian ini membuktikan kegiatan pelayanan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur belum optimal karena tingkat harapan dan kinerja belum sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh para pencari kartu tanda pencari kerja.

Berdasarkan hasil dari meteri-meteri pembahasan, maka kesimpulan penelitian adalah :

1. Terdapat 10 sub variabel pada kuadran B, yang menunjukkan konsumen merasa puas terhadap pelayanan.
2. Terdapat 3 sub variabel pada kuadran A, yang menunjukkan konsumen belum merasa puas pada kinerja pelayanan.
3. Terdapat 2 sub variabel pada kuadran C, yang menunjukkan konsumen tidak merasa puas pada kepentingan dan kinerja pelayanan.
4. Terdapat 4 sub variabel pada kuadran D, yang menunjukkan konsumen merasa puas pada kinerja pelayanan.
5. Nilai rata-rata dari rata-rata Kinerja pelayanan yang telah diterima oleh konsumen < dari nilai harapan pelayanan rata-rata dari rata-rata yang diharapkan. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans secara keseluruhan belum memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga perlu meningkatkan kinerjanya.

Agar kinerja pelayanan kartu tanda pencari kerja (AK/I) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur dapat optimal sebaiknya kinerja petugas pelayanan lebih ditingkatkan agar standar pelayanan tersebut dapat terpenuhi.

Kata kunci : Efektivitas Layanan, Kartu Tanda Pencari Kerja

## **A. PENDAHULUAN**

Penyempurnakan pelayanan publik di negara ini dan meningkatkan legitimasi masyarakat terhadap pemerintah, Pemerintah Pusat menyelenggarakan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang menyebutkan bahwa pemerintah daerah berhak mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut

asas otonomi dan tugas pembantuan, menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan yang menjadi urusan pemerintah (pusat) dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Mencermati peraturan tersebut, otonomi daerah dalam ketentuan Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan daerah ini adalah

memberikan kesempatan kepada daerah agar dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya dengan prakarsanya sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Daerah dituntut untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya, namun pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah pada masyarakat terkadang pula tidak sesuai dengan keinginan masyarakatnya. Mengakibatkan pelayanan yang dirasakan tidak berkualitas. Oleh sebab itu, efektivitas pelayanan sangat dibutuhkan pada proses pelayanan publik di tiap-tiap daerah di Indonesia. Efektivitas pelayanan publik dimaksudkan untuk melihat tingkat baik buruknya taraf atau derajat suatu pelayanan pada masyarakat. Untuk memenuhi kualitas pelayanan publik di negara ini, Pemerintah Pusat berusaha untuk menyempurnakan dan mengatasi segala masalah pelayanan publik dengan mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang tersebut di sahkan guna mengatasi segala permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia, memberikan kepastian hukum, membangun legitimasi masyarakat dan kualitas atas pelayanan publik di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat daerah sangatlah penting, dimana masyarakat secara langsung menerima dan merasakan pelayanan pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah daerahnya, khususnya pada daerah Kabupaten Kutai Timur. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi akan menciptakan suatu penilaian tersendiri dari masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan penilaian tersebut masyarakat akan menilai apakah organisasi publik tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur khususnya bidang pelayanan kartu pencari kerja untuk saat ini dianggap masih perlu ditingkatkan dimana masih dalam proses pembenahan fasilitas, dan masih kurangnya

tenaga profesional yang berada di bidang pelayanan kartu pencari kerja.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul “Efektivitas Fektivitas Layanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur.

## **B. DASAR TEORI**

### **1. Manajemen**

Menurut Mamduh M. Hanafi (1997 : 5) Manajemen dapat didefinisikan sebagai proses merencanakan, mengorganisir, mengarahkan dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya organisasi. Kegiatan merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, dan mengendalikan disebut proses manajemen.

Manajemen Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007 : 1) Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Timbul pertanyaan tentang : apa yang di atur, tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur dan bagaimana mengaturnya.

### **2. Manajemen Sumber Daya Manusia.**

Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007 : 10) adalah : “Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2000:37), adalah: Suatu pengertian tentang perencanaan sumber daya manusia sebagai suatu proses untuk menentukan kebutuhan kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi dinamika kerja yang semakin berkembang dan kompetitif yang terorganisasi dalam rencana organisasi sumber daya manusia.

### **3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.**

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007 : 21) meliputi : Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengendalian, Pengadaan

Pengembangan, Kompensasi, Pengintegrasian, Pemeliharaan, Kedisiplinan, Pemberhentian.

#### **4. Kepuasan Konsumen / Pelayanan Konsumen**

##### **a. Pemasaran**

Menurut Philip Kotler (2007:5) Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan serta inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

##### **1) Kepuasan Pelanggan**

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2008:158) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

##### **2) Pelayanan Publik.**

Menurut Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### **3) Kartu tanda pencari kerja (AK/1) / Kartu kuning.**

Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1) atau Kartu Kuning ini merupakan salah satu syarat mutlak yang harus disediakan pencari kerja dalam proses melamar menjadi pegawai atau tenaga kerja baik kepada instansi pemerintah maupun swasta. Dasar hukum diperlukanya kartu kuning (AK/1) adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

#### **C. JANGKAUAN PENELITIAN**

Obyek penelitian ini adalah para pembuat kartu pencari kerja di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur yang berlokasi di Pusat Perkantoran Bukit Pelangi Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur.

#### **D. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau para pencari kerja di Kabupaten Kutai Timur yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk mendapatkan jasa layanan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 50 (lima puluh) orang responden. Ukuran sampel ini dianggap cukup mewakili populasi karena menurut Gay yang dikutip oleh Husai Umar (2000 : 147) menyatakan : Ukuran sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian yang digunakan adalah sebanyak minimal 30 subyek untuk metode deskriptif korelasional.

#### **E. ALAT ANALISIS PEMBAHASAN**

##### **1. Alat Analisis**

Penilaian digunakan skala berdasarkan skala Likert dengan ketentuan :

1. Sangat Puas : skor 5
2. Puas : skor 4
3. Cukup Puas : skor 3
4. Kurang Puas : skor 2
5. Tidak Puas : skor 1

Untuk mencari skor rata-rata dari masing-masing sub variable dengan rumus :

$$x = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Untuk membandingkan kesenjangan (gap) antara penilaian dengan harapan masyarakat ini kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k} \text{ Dimana :}$$

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan (kinerja).

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat harapan.

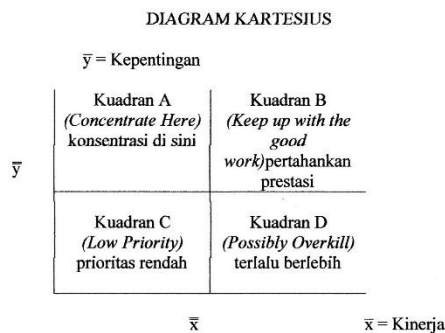
N = Jumlah responden.

$\bar{x}$  = Skor rata-rata dari rata-rata kualitas pelayanan (kinerja).

$\bar{y}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat harapan.

k = Banyaknya sub variabel.

Kemudian buat titik-titik temu dari tiap faktor yang diteliti dengan menggunakan diagram kartesius :



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil penilaian dan harapan.

No.	Nama Variabel	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	Rata Rata X	Rata Rata Y
1.	<b>Variabel Keterandalan.</b>				
a.	Ketepatan waktu pelayanan.	178	230	3,6	4,6
b.	Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan.	199	221	4,0	4,4
c.	Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan.	198	223	4,0	4,5
d.	Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan.	206	224	4,1	4,5
2.	<b>Variabel Daya Tanggap</b>				
a.	Memberikan pelayanan dengan segera.	189	217	3,8	4,3
b.	Tidak menunda pelayanan	184	241	3,7	4,8
c.	Selalu siap membantu pengguna layanan.	197	223	3,9	4,5
d.	Tidak terlalu sibuk untuk merespon	194	225	3,9	4,5
3.	<b>Variabel Jaminan</b>				
a.	Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan.	194	216	3,9	4,3
b.	Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan.	195	233	3,9	4,7
c.	Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan.	195	234	3,9	4,7
d.	Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan.	197	217	3,9	4,3
4.	<b>Variabel Perhatian</b>				
a.	Memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan.	190	219	3,8	4,4
b.	Mengutamakan kepentingan pengguna layanan.	203	241	4,1	4,8
c.	Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanannya.	192	224	3,8	4,5
d.	Akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan.	198	233	4,0	4,7
5.	<b>Variabel Fasilitas Fisik</b>				
a.	Menggunakan system komputerisasi.	212	217	4,2	4,3
b.	Peralatan memiliki daya tarik visual.	226	234	4,5	4,7
c.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	231	242	4,6	4,8
<b>JUMLAH</b>		3.775	4.314	75,5	86,3
Rata-rata dari rata-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$				4,0	4,5

Sumber : Hasil Penelitian Yang Diolah

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan diagram kartesius. Sedangkan analisis kualitatif digunakan untuk mendukung dan atau menjelaskan hasil pembuktian analisis kuantitatif. Data pada tabel 1 untuk nilai kinerja pelayanan yang sebesar 178 untuk variabel keterandalan sub variabel Ketepatan waktu pelayanan adalah jumlah dari semua jawaban responden untuk item pertanyaan tersebut (lampiran 2) sedangkan nilai rata-rata penilaian kenyataan sebesar 3,6 adalah pembagian antara

jumlah penilaian responden terhadap item pertanyaan ketepatan waktu pelayanan di bagi jumlah responden yang sebanyak 50 responden. Demikian seterusnya untuk item pertanyaan lainnya. Demikian halnya dengan penilaian harapan yang sebesar 230 adalah penjumlahan dari semua jawaban responden terhadap item pertanyaan Ketepatan waktu pelayanan (dari lampiran 3), sedangkan nilai rata-rata penilaian harapan sebesar 4,6 adalah pembagian antara jumlah jawaban responden terhadap item harapan terhadap item pertanyaan ketepatan waktu dibagi jumlah responden yang sebanyak 50 responden, demikian seterusnya untuk item pertanyaan lainnya.

Data nilai rata-rata dari rata-rata penilaian kinerja (X) yang sebesar 4,0 adalah penjumlahan nilai rata-rata dari penilaian kinerja yang diterima konsumen dibagi dengan jumlah seluruh item pertanyaan. Demikian halnya untuk nilai rata-rata penilaian harapan (Y) yang sebesar 4,5 adalah penjumlahan nilai rata-rata dari penilaian harapan yang diterima konsumen dibagi dengan jumlah seluruh item pertanyaan. Hasil perhitungan tersebut diatas dapat dilihat pada tabel 1.

Dari data tersebut pada tabel 1, terlihat bahwa nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan yang diterima sebesar 4,0 lebih kecil dari nilai rata-rata harapan yang sebesar 4,5. Ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa diduga jika Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. yang terdiri dari *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles* dan *Empaty* telah memberikan rasa puas bagi konsumennya, **ditolak**.

## 2. Pembahasan.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan dari masing-masing variabel, dan masing-masing sub variabel apa saja yang telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang belum sesuai dengan harapan konsumen dalam rangka perbaikan kualitas jasa pelayanan, di buat gambar diagram kartesius berdasarkan data sebagai berikut :

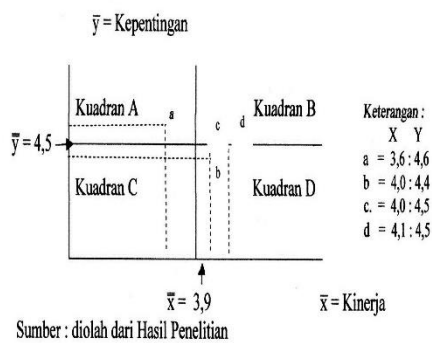
### 1. Variabel Keterandalan

Tabel. 3 : PENILAIAN KINERJA DAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA VARIABEL KETERANDALAN

No	Variabel Keterandalan	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	Rata Rata $\bar{x}$	Rata Rata $\bar{y}$
a.	Ketepatan waktu pelayanan.	178	230	3,6	4,6
b.	Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan.	199	221	4,0	4,4
c.	Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan.	198	223	4,0	4,5
d.	Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan.	206	224	4,1	4,5
Rata-Rata dari rata-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$				3,9	4,5

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah 2015

Gambar 6 : DIAGRAM KARTESIUS VARIABEL KETERANDALAN



Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variabel keterandalan yakni Ketepatan waktu pelayanan ( $a = 3,6 : 4,6$ ), ada pada kuadran A. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan  $>$  dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan  $<$  nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan. Untuk sub variabel Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan ( $b = 4,0 : 4,4$ ), ada pada kuadran D. Ini menunjukkan nilai rata-rata harapan  $<$  dari nilai rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan  $>$  dari nilai rata-rata dari nilai rata-rata kinerja pelayanan. Untuk sub variabel Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan ( $c = 4,0 : 4,5$ ) dan Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan ( $d = 4,1 : 4,5$ ) ada pada kuadran B. Ini menunjukkan nilai rata-rata harapan kinerja sub variabel = dari nilai harapan pelayanan dari rata-rata harapan pelayanan, dan nilai kinerja pelayanannya  $>$  nilai kinerja pelayanan rata-rata dari rata-rata.

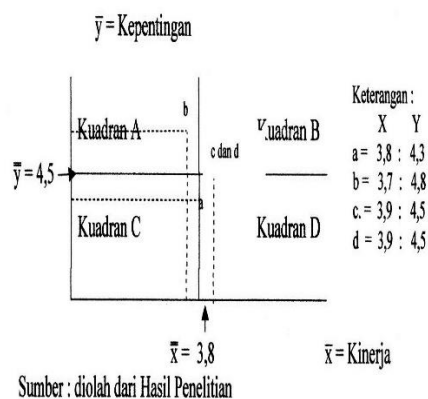
### 2. Variabel Daya Tanggap

Tabel. 4 : PENILAIAN KINERJA DAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA VARIABEL DAYA TANGGAP

No	Variabel Daya Tanggap	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	Rata Rata $\bar{x}$	Rata Rata $\bar{y}$
a.	Memberikan pelayanan dengan segera.	189	217	3,8	4,3
b.	Tidak menunda pelayanan.	184	241	3,7	4,8
c.	Selalu siap membantu pengguna layanan.	197	223	3,9	4,5
d.	Tidak terlalu sibuk untuk merespon.	194	225	3,9	4,5
Rata-Rata dari rata-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$				3,8	4,5

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah 2015

Gambar 7 : DIAGRAM KARTESIUS VARIABEL DAYA TANGGAP



Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variabel Daya Tanggap yakni Memberikan pelayanan dengan segera ( $a = 3,8 : 4,3$ ) ada pada kuadran D. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan  $<$  dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan  $>$  nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan. Untuk sub variabel Tidak menunda pelayanan ( $b = 3,7 : 4,8$ ) ada pada kuadran A. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan  $>$  dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan  $<$  nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan. Untuk sub variabel Selalu siap membantu pengguna layanan ( $c = 3,9 : 4,5$ ) dan sub variabel tidak terlalu sibuk untuk merespon ( $d = 3,9 : 4,5$ ) ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan = nilai pelayanan rata-rata harapan

pelayanan dan kinerja pelayanan > nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan

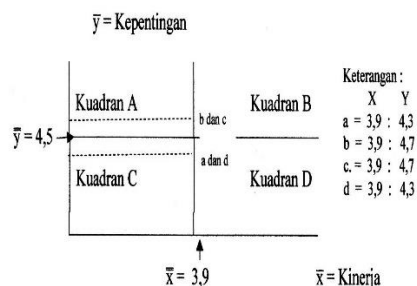
### 3. Variabel Jaminan

Tabel 5: PENILAIAN KINERJA DAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA. VARIABEL JAMINAN

No	Variabel Jaminan	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	Rata Rata $\bar{x}$	Rata Rata $\bar{y}$
a.	Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan.	194	216	3,9	4,3
b.	Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan.	195	233	3,9	4,7
c.	Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan.	195	234	3,9	4,7
d.	Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan.	197	217	3,9	4,3
Rata-Rata dari rata-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$				3,9	4,5

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah 2015

Gambar 8 : DIAGRAM KARTESIUS VARIABEL JAMINAN



Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variabel Jaminan yakni Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan (a = 3,9 : 4,3) dan Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan (d = 3,9 : 4,3) ada pada kuadran D. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan < dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan = nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan. Untuk sub variabel Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan (b = 3,9 : 4,7) dan Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan (c = 3,9 : 4,7) ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan > dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan = nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan.

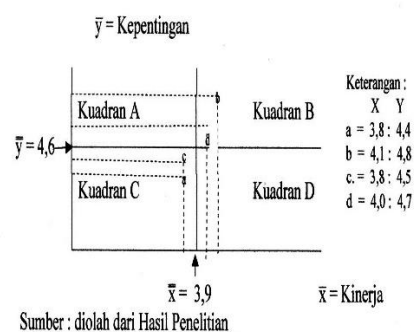
### 4. Variabel Perhatian

Tabel 6: PENILAIAN KINERJA DAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA VARIABEL PERHATIAN

No	Variabel Perhatian	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	Rata Rata $\bar{x}$	Rata Rata $\bar{y}$
a.	Memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan.	190	219	3,8	4,4
b.	Mengutamakan kepentingan pengguna layanan.	203	241	4,1	4,8
c.	Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanannya.	192	224	3,8	4,5
d.	Akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan.	198	233	4,0	4,7
Rata-Rata dari rata-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$				3,9	4,6

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah 2015

Gambar 9 : DIAGRAM KARTESIUS VARIABEL PERHATIAN



Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variabel Perhatian yakni Memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan (a = 3,8 : 4,4) dan Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanannya (c = 3,8 : 4,5) ada pada kuadran C. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan < dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan < nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan. Untuk sub variabel Mengutamakan kepentingan pengguna layanan (b = 4,1 : 4,8) dan akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan (d = 4,0 : 4,7) ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan > dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan > dari nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan.

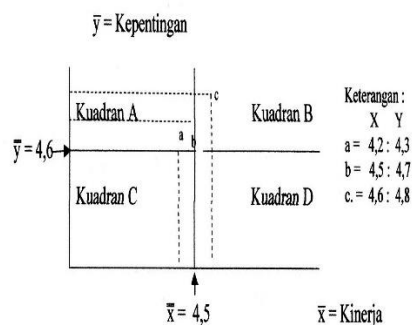
## 5. Variabel Fasilitas Fisik

Tabel 7 : PENILAIAN KINERJA DAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA VARIABEL FASILITAS FISIK

No	Variabel Fasilitas Fisik	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	Rata Rata $\bar{x}$	Rata Rata $\bar{y}$
a.	Menggunakan system komputerisasi.	212	217	4,2	4,3
b.	Peralatan memiliki daya tarik visual.	226	234	4,5	4,7
c.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	231	242	4,6	4,8
Rata-Rata dari rata-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$				4,5	4,6

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah 2015

Gambar 10 : DIAGRAM KARTESIUS VARIABEL FASILITAS FISIK



Sumber : diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variabel Fasilitas Fisik yakni menggunakan system komputerisasi ( $a = 4,2 : 4,3$ ) ada pada kuadran A. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan = dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan  $<$  nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan. Untuk sub peralatan memiliki daya tarik visual ( $b = 4,5 : 4,7$ ) dan karyawan yang berpenampilan rapi ( $c = 4,6 : 4,8$ ) ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan  $>$  dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan  $\geq$  dari nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas mengenai penempatan masing-masing sub variabel pada setiap kuadran dapat diringkas dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 8 : RINGKASAN PENEMPATAN MASING-MASING SUB VARIABEL PADA MASING-MASING KUADRAN

No	Nama Variabel	Kuadran	Keterangan	Hipotesis
1.	<b>Variabel Keterandalan</b>			
a.	Ketepatan waktu pelayanan.	A	Perbaiki	Ditolak
b.	Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan.	D	Abaikan	Ditolak
c.	Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan.	B	Pertahankan	Diterima
d.	Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
2.	<b>Variabel Daya Tanggap</b>			
a.	Memberikan pelayanan dengan segera.	D	Abaikan	Ditolak
b.	Tidak menunda pelayanan	A	Perbaiki	Ditolak
c.	Selalu siap membantu pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
d.	Tidak terlalu sibuk untuk merespon	B	Pertahankan	Diterima
3.	<b>Variabel Jaminan</b>			
a.	Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan.	D	Abaikan	Ditolak
b.	Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
c.	Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan.	B	Abaikan	Ditolak
d.	Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan.	D	Pertahankan	Diterima
4.	<b>Variabel Perhatian</b>			
a.	Memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan.	C	Abaikan	Ditolak
b.	Mengutamakan kepentingan pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
c.	Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanannya.	C	Abaikan	Ditolak
d.	Akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan.	B	Pertahankan	Diterima
5.	<b>Variabel Fasilitas Fisik</b>			
a.	Menggunakan system komputerisasi.	A	Perbaiki	Ditolak
b.	Peralatan memiliki daya tarik visual.	B	Pertahankan	Diterima
c.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	B	Pertahankan	Diterima

Sumber : Hasil Penelitian Yang Diolah

Selanjutnya untuk mengetahui apakah ada hubungan antara penilaian harapan konsumen terhadap pelayanan kartu kuning Dinsakertran digunakan uji Chi square dengan rumus :

$$X^2 = \sum \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Dimana :

$X^2$  = Nilai Chi Kuadrat

$O_{ij}$  = Nilai sel Yang diamati

R = Baris (Row)

C = Kolom (Column)

$$E_{ij} = Pr + Pc \times n$$

Dimana :

- Pr = proporsi baris
- Pc = proporsi kolom
- N = jumlah data

Berdasarkan data primer yang dikumpulkan berupa nilai rata-rata dari konsumen terhadap pelayanan yang diterima (kinerja) dari pelayanan pembuatan Kartu tanda pencari kerja (AK/I) pada Disnaker Kab.Kutim dan harapan pelayanan dari pembuatan Kartu pencari kerja seperti pada lampiran 2 dan 3 maka nilai observasi terhadap harapan dan kinerja pelayanan pada tabel di bawah ini.

Tabel 9 : NILAI OBSERVASI HARAPAN DAN KINERJA PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA PADA DISNAKERTRANS.

Pelayanan	Kinerja		Jumlah
	Cukup Baik	Baik	
Baik	12	15	27
Sangat Baik	9	14	23
Jumlah	21	29	50

Sumber : Hasil perhitungan

Selanjutnya untuk menghitung nilai ekspektasi dihitung dengan menggunakan formula :

$$E_{ij} = \frac{\sum Sel (baris)(kolom)}{n}$$

Sehingga nilai pada setiap sel baris dan kolom adalah :

- E1.1 = 21 x 27 : 50 = 11,3
- E1.2 = 21 x 23 : 50 = 9,7
- E2.1 = 29 x 27 : 50 = 15,7
- E2.2 = 29 x 23 : 50 = 13,3

Sehingga didapatkan nilai ekspektasi seperti tabel di bawah ini :

Tabel 10: NILAI EKSPEKTASI HARAPAN DAN KINERJA PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA PADA DISNAKERTRANS.

Pelayanan	Kinerja		Jumlah
	Cukup Baik	Baik	
Baik	11,3	15,7	27
Sangat Baik	9,7	13,3	23
Jumlah	21	29	50

Sumber : Hasil perhitungan

Setelah nilai ekspektasi sudah diketahui, maka nilai Chi Kuadrat hitung sudah dapat diketahui dengan menggunakan formula :

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

$$X^2 \text{ Hitung} = ((12 - 11,3)^2 / 11,3) + ((9 - 9,7)^2 / 9,7) + ((15 - 15,7)^2 / 15,7) + ((14 - 13,3)^2 / 13,7) = 0,144$$

Ini berarti nilai  $X^2$  hitung = 0,144 jika kita bandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel pada derajat kebebasan  $(2-1) (2-1) = 1$  dengan derajat kepercayaan 95% pada tabel terdapat nilai 3,841 yang berarti  $X^2 \text{ hitung} = 0,144 < X^2 \text{ tabel} 3,841$ .

Pada kualitas pelayanan variabel keterandalan diatas terlihat bahwa sub variabel keterandalan yakni Ketepatan waktu pelayanan ada pada kuadran A. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan > dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan < nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini berarti bahwa konsumen belum puas terhadap penanganan ketepatan waktu pelayanan kepada konsumen, sehingga Dinsakertrans perlu untuk meningkatkan kinerjanya. Untuk sub variabel Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan ada pada kuadran D. Ini menunjukkan nilai rata-rata harapan < dari nilai rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan > dari nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, ini berarti bahwa Disnakertrans cepat tanggap dalam memberikan layanan kepada konsumen tetapi Disnakertrans tidak menganggap penting hal ini karena tidak terlalu diharapkan. Untuk sub variabel Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan dan Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan ada pada kuadran B. Ini menunjukkan nilai rata-rata harapan kinerja sub variabel = dari nilai harapan pelayanan dari rata-rata harapan



pelayanan, dan nilai kinerja pelayanannya > nilai kinerja pelayanan rata-rata dari rata-rata, hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Kualitas pelayanan variabel Daya Tanggap yakni Memberikan pelayanan dengan segera ada pada kuadran D. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan < dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan = nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, ini berarti bahwa Disnakertrans cepat tanggap dalam memberikan layanan kepada konsumen tetapi Disnakertrans tidak menganggap penting hal ini karena tidak terlalu diharapkan. Untuk sub variabel Tidak menunda pelayanan ada pada kuadran A. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan > dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan < nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini berarti bahwa konsumen tidak puas terhadap penanganan Tidak menunda pelayanan kepada konsumen, sehingga Disnakertrans perlu untuk meningkatkan kinerjanya. Untuk sub variabel Selalu siap membantu pengguna layanan dan sub variabel tidak terlalu sibuk untuk merespon ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan = nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan > nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Kualitas pelayanan pada sub variabel Jaminan yakni Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan dan Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan ada pada kuadran D. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan < dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan = nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, ini berarti bahwa Disnakertrans cepat tanggap dalam memberikan layanan kepada konsumen tetapi Disnakertrans tidak menganggap penting hal ini karena tidak terlalu diharapkan Untuk sub variabel Mampu menciptakan rasa aman

bagi pengguna layanan dan Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan > dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan = nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variabel Perhatian yakni Memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan dan Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan ada pada kuadran C. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan < dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan < nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak menganggap penting dan atau diharapkan oleh konsumen sehingga Disnakertrans tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor ini. Untuk sub variabel Mengutamakan kepentingan pengguna layanan dan akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan > dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan > dari nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Berdasarkan gambar tersebut diatas terlihat bahwa sub variabel Fasilitas Fisik yakni menggunakan system komputerisasi ada pada kuadran A. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan pelayanan = dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan < nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini berarti bahwa konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan menggunakan system komputerisasi kepada konsumen, sehingga Disnakertrans perlu untuk meningkatkan kinerjanya. Untuk sub peralatan memiliki daya tarik visual dan karyawan yang berpenampilan rapi ada pada kuadran B. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan

pelayanan > dari nilai pelayanan rata-rata harapan pelayanan dan kinerja pelayanan  $\geq$  dari nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan, hal ini berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans, untuk itu perlu di pertahankan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut diatas terlihat bahwa nilai rata-rata dari rata-rata kinerja pelayanan yang telah diterima oleh konsumen < dari nilai harapan pelayanan rata-rata dari rata-rata yang diharapkan. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disnakertrans secara keseluruhan belum memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga perlu meningkatkan kinerjanya.

Dengan demikian hipotesis yang dikemukakan sebelumnya diduga jika Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. Telah memberikan rasa puas bagi konsumennya **ditolak**.

Hal ini dipertegas dengan pengujian yang menggunakan Chi Square dimana nilai Chi Square  $X^2$  hitung = 0,144 jika kita bandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel pada derajat kebebasan  $(2-1) (2-1) = 1$  dengan derajat kepercayaan 95% pada tabel terdapat nilai 3,841 yang berarti pula bahwatidak ada hubungan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur.

## F. PENUTUP.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut :

1. Terdapat 10 sub variabel yakni Memberitahukan secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan, Tidak membedakan dalam merespon permintaan pengguna layanan, Selalu siap membantu pengguna layanan, Tidak terlalu sibuk untuk merespon, Mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan, Konsisten untuk bersikap sopan kepada pengguna layanan, Mengutamakan kepentingan

pengguna layanan, Akses pelayanan dengan mudah dapat dirasakan oleh para pengguna layanan, Peralatan memiliki daya tarik visual dan Karyawan yang berpenampilan rapi, konsumen merasa puas terhadap pelayanan pada sub variabel tersebut sehingga Pegawai Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi Kabupaten Kutai Timur harus mempertahankan kinerjanya.

2. Terdapat 3 sub variabel yaitu Ketepatan waktu pelayanan, Tidak menunda pelayanan dan Menggunakan system komputerisasi, pada sub variabel ini konsumen merasa pelayanan yang diberikan belum memuaskan sehingga pihak Disnakertrans berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerjanya.
3. Terdapat 2 sub variabel yaitu Memberikan kenyamanan bagi semua pengguna layanan dan Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanannya, konsumen menganggap pelayanan ini tidak terlalu penting dan atau terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor ini.
4. Terdapat 4 sub variabel yaitu Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan, Memberikan pelayanan dengan segera, Mampu membangkitkan kepercayaan pengguna layanan dan Mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan, hal ini berarti bahwa Disnakertrans cepat tanggap dalam Memberikan layanan secara tepat sesuai pelayanan, oleh karena itu Disnakertrans perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas lebih tinggi yang masih membutuhkan.
5. Nilai rata-rata dari rata-rata Kinerja pelayanan yang telah diterima oleh konsumen < dari nilai harapan pelayanan rata-rata dari rata-rata yang diharapkan. Ini berarti bahwa pelayanan yang di berikan oleh Disnakertrans secara keseluruhan

belum memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga perlu meningkatkan kinerjanya.

6. Pengujian dengan menggunakan Chi Square dimana nilai Chi Square  $X^2$  hitung = 0,144 jika kita bandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel pada derajat kebebasan (2-1) (2-1) = 1 dengan derajat kepercayaan 95% pada tabel terdapat nilai 3,841 yang berarti pula bahwatidak ada hubungan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur.

Berdasarkan data diatas, maka dengan demikian hipotesis yang dikemukakan sebelumnya diduga jika Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. Telah memberikan rasa puas bagi konsumennya **Ditolak**.

#### A. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut diatas maka saran yang diajukan sehubungan dengan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebaiknya mempertahankan sub variabel kualitas pelayanan yang telah memberikan rasa puas bagi para pencari kartu tanda pencari kerja. Karena dengan demikian para pencari kartu tanda pencari kerja akan merasa bahwa Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. Telah memberikan rasa puas bagi para pencari kerja.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebaiknya memperbaiki kinerja pelayanan yang belum memberikan rasa puas bagi para pencari kartu tanda pencari kerja, Karena dengan adanya perbaikan pelayanan yang terus dilakukan maka para pencari kartu tanda pencari kerja akan merasa bahwa Proses Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur sudah efektif. Telah memberikan rasa puas bagi para pencari kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13. Tentang Ketenagakerjaan*.
- \_\_\_\_\_, 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32. Tentang Pemerintahan Daerah*.
- \_\_\_\_\_, 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12. Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*.
- \_\_\_\_\_, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25. Tentang Pelayanan Publik..*
- \_\_\_\_\_, 2003. *Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mamduh M. Hanafi, 1997. *Penuntun Belajar Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit (UPP) AMP YKPN.
- Drs. H. Malayu, S.P. Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Bandung* : PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.